

விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0

அறிமுகம்

Vivardhana Microfinance Ltd மார்ச் 2018 முதல் நுண்ணிதி கடன்களை நீட்டிக்கிறது. இந்த இணைப்பு நியாயமான மற்றும் நிலையான வேலை நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுகிறது. இந்த நடைமுறைகள் நிரந்தர பகுதியாக மாறுவதை உறுதி செய்வதற்கான நலன்கள் நிறுவன கலாச்சாரம் மற்றும் VMFL இன் ஊழியர்களிடம் நன்கு வேரூன்றியவர்கள், அவர்கள் முறையாக இருந்தனர் VMFL இன் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடாக ஆவணப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இந்தக் கொள்கை ஆவணம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது ஜூன் 2018 இல் வாரியம். இந்தக் கொள்கை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு வருகிறது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிடமிருந்து பெறப்பட்ட பின்னூட்டத்தின் வெளிச்சத்தில் மாற்றியமைக்கப்பட்டது.

நோக்கம்

இந்த ஆவணம் விரிவான நியாயமான வணிக நடைமுறைகளை விவரிக்கிறது VMFL அதன் அனைத்து கடன் வழங்கும் நடவடிக்கைகளிலும் வாடிக்கையாளர்களுடனான பிற பரிவர்த்தனைகளிலும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது.

இது பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை உள்ளடக்கியது:

1. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சுற்றறிக்கை எண். RBI/2014-15/34.DNBS(PD)CC எண்.388/03.10.042/2014-15 தேதி ஜூலை 1, 2014 (அக்டோபர் 30, 2014 அன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது) கடன் வணிகம் செய்யும் அனைத்து NBFC களும் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (FPC) ஏற்று கொண்டு செயல்படும்.
2. அக்டோபரில் 2022 Sa Dhan வெளியிடப்பட்ட "நுண்ணிதித் தொழிலுக்கான நடத்தை நெறிமுறை" புதுப்பிக்கப்பட்டது.
3. ரிசர்வ் வங்கியின் குறு நிதிக் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு ஜூலை 2022 மாதம் வெளியிடப்பட்டது.

மதிப்பாய்வு

இந்தக் கொள்கையானது வருடத்திற்கு ஒருமுறை அல்லது தேவைப்படும் போது மாற்றங்கள் மூலம் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் வணிகம் / ஒழுங்குமுறை சூழல். பரிசீலனையின் அடிப்படையில் பொருத்தமான மாற்றங்கள் இருக்கும் கொள்கைக்கு செய்யப்பட்டது.

அதன்படி, இந்தக் கொள்கை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு விவரங்களின்படி திருத்தப்பட்டு வருகிறது கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

தேதி	பதிப்பு	மாற்றங்களின் விளக்கம்
18 Jun 2018	1.0	நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் ஆரம்ப பதிப்பு.
17 Nov 2018	1.1	நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பதிப்பு.
05 Mar 2020	2.0	முந்தைய பதிப்பு மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது மற்றும் பணியாளர் விவரங்கள் புதுப்பிக்கப்பட்டன.
29 Dec 2023	3.0	புதுப்பிக்கப்பட்ட "நடத்தை விதியின் அடிப்படையில் கொள்கை திருத்தப்பட்டது மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் இண்டஸ்ட்ரி" அக் 2022.

பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இந்தக் கொள்கை அனைத்து VMFL வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் பணியாளர்களுக்கும் (முழுநேரம், பகுதிநேரம்) பொருந்தும் மற்றும் ஒப்பந்தம் அத்துடன் கடன் வழங்குதல் தொடர்பான சேவைகளை வழங்கக்கூடிய விற்பனையாளர்களுக்கும் VMFL க்கு. எனவே, இந்தக் கொள்கையின் உள்ளடக்கங்கள் அனைவருக்கும் தெரியப்படுத்தப்பட வேண்டும். VMFL க்கு தற்போது சேவைகளை வழங்கும் ஊழியர்கள், வாடிக்கையாளர்கள், கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் விற்பனையாளர்கள்.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இலக்குகள்

பின்வரும் இலக்குகளை அடைய VMFL நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டைப் (FPC) பயன்படுத்தும்:

1. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எந்த பாகுபாடும் இல்லாமல் சமமாக நடத்தப்படுவதை உறுதிசெய்யவும் அவர்களின் மதம், சாதி, பாலினம், நிறம், நிதி அல்லது சமூக பண்புகள்.
2. ஒரு கற்பனையான அல்லது பினாமி நபரின் பெயரில் கடன் வழங்கப்படவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்தவும்; மற்றும்
3. கடன் ஒப்புதல், வழங்கல் மற்றும் மீட்பு நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்தல்.

கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

VMFL தற்போது தமிழ்நாடு மற்றும் புதுச்சேரி மாநிலங்களில் இயங்கி வருகிறது. அதன் வாடிக்கையாளர்கள் அனைவரும் தமிழ் மொழி மட்டுமே தெரிந்தவர். எனவே அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் (எஸ்எம்எஸ் உட்பட

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

செய்திகள்) வாடிக்கையாளர்களுக்கு தமிழில் இருக்கும்.
VMFL அதன் செயல்பாடுகளை மற்ற அண்டை மாநிலங்களுக்கு
விரிவுபடுத்தும் போது, அது உடன் தொடர்பு கொள்ள அந்தந்த மாநிலங்களின்
உள்ளூர் மொழியைப் பயன்படுத்துவார்கள்
அந்த மாநிலங்களில் உள்ள வாடிக்கையாளர்கள்.

VMFL இன் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவும்
தகவல்கள் இருக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மற்றவர்
வழங்கும் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யுங்கள் NBFCகள் மற்றும் தகவலறிந்த
முடிவை எடுங்கள். கடன் விண்ணப்பப் படிவமும் குறிக்கும் விண்ணப்பப்
படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்கள்.

ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களுக்கும் ஒப்புக்கை
வழங்க VMFL முயற்சிக்கும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து. ஒப்புக்கை எந்த
காலக்கெடுவிற்குள் இருக்கும் என்பதையும் குறிக்கும் விண்ணப்பம்
அகற்றப்படும். VMFL, கடன் கிடைக்கும் தன்மைக்கு உட்பட்டது ஆதாரங்கள்,
தகுதியான அனைத்து விண்ணப்பங்களையும் 21 காலத்திற்குள் மதிப்பீடு
செய்து அங்கீகரிக்க முயலுங்கள் வேலை நாட்கள்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

VMFL கடனை மதிப்பிடும் மற்றும் அங்கீகரிக்கும் போது பின்வரும்
கொள்கைகளை கடைபிடிக்கும் பயன்பாடுகள்:

1. மதம் போன்ற அடிப்படையில் கடன் விண்ணப்பதாரர்களுக்கு எதிராக
VMFL பாகுபாடு காட்டாது, சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, பாலியல்
நோக்குநிலை போன்றவை.
2. கோரப்பட்ட கடன் தொகை ரூ.க்கு அதிகமாக இருக்க வேண்டும். 5,000
மற்றும் அதற்கும் குறைவானது ரூ.100,000.
3. கடன் விண்ணப்பதாரரின் குடும்பத்தின் ஆண்டு வருமானம் Rd ஐ விட
அதிகமாக இருக்கக்கூடாது. 3,00,000.
4. விண்ணப்பதாரருக்கோ அல்லது அவரது/அவள் குடும்ப
உறுப்பினர்களுக்கோ எதுவும் இருக்கக்கூடாது CRIF உயர்மட்டத்தின்
அறிக்கையின்படி (ஒரு வாரத்திற்கு மேல் இல்லை) குற்றச்செயல் மார்க்
அல்லது வேறு ஏதேனும் கடன் தகவல் பணியகம்.
5. கடன் விண்ணப்பதாரரின் மாதாந்திர திருப்பிச் செலுத்தும் கடப்பாடு
50% ஐ விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது உத்தேச கடன் உட்பட மொத்த
குடும்ப வருமானம். மேலும், மொத்த மாதாந்திர திருப்பிச் செலுத்தும்
பொறுப்பு ரூ. 12,500க்கு மிகாமல் இருக்க வேண்டும்.
6. கடன் விண்ணப்பதாரரின் அடையாளம் மற்றும் முகவரியை
நிரூபிக்கும் ஆவணங்களின் நகல்கள் மற்றும் அந்தந்த
முன்மொழியப்பட்ட நாமினி பெறப்பட்டு சரிபார்க்கப்பட வேண்டும்.

விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0

7. கடன் விண்ணப்பதாரரின் வீடியோ சரிபார்ப்பு கடன் வழங்கப்படுவதற்கு முன் செய்யப்பட வேண்டும் கடன்.

VMFL அதன் தரவுத்தளத்தில் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் மொபைல் எண்களையும் பராமரிக்கிறது. என கடனுக்கான வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பம் அங்கீகரிக்கப்படும்போது, ஒரு SMS எச்சரிக்கை (உள்ளூரில் பகுதியின் மொழி) பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் எண்ணில் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும். எச்சரிக்கையானது அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம், எண் ஆகியவற்றைக் குறிக்கும் திருப்பிச் செலுத்தும் தவணைகள், தவணைகளின் அதிர்வெண், தவணைத் தொகை மற்றும் எதிர்பார்க்கப்படும் பணம் செலுத்தும் தேதி. இந்த தரவு கூறுகள் அனைத்தும் கடன் தொகை வழங்கப்பட்ட பிறகு ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் வழங்கப்படும் கடன் அட்டையில் இடம்பெறும்.

இந்த எச்சரிக்கை வாடிக்கையாளர் தனது கடன் விண்ணப்பத்தை முன்பே திரும்பப் பெறவும் உதவும் அவர் / அவள் விரும்பினால் கடன் வழங்கல்.

தேதியின்படி VMFL எந்தவொரு தாமதத்திற்கும் அபராதம் / அபராத வட்டி வசூலிக்காது தவணை செலுத்துதல். இருப்பினும், VMFL க்கு அத்தகைய கட்டணங்களை விதிக்க உரிமை உண்டு ஏற்கனவே உள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் உரிய அறிவிப்புக்குப் பிறகு ரிசர்வ் வங்கியால் அனுமதிக்கப்படுகிறது. மேலும், VMFL எதுவும் விதிக்கவில்லை வாடிக்கையாளர் கடனை முன்கூட்டியே மூடுவதற்குத் தேர்வுசெய்தால் அல்லது முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம்/கட்டணங்கள் திருப்பிச் செலுத்துவதை விரைவுபடுத்துங்கள்.

**விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட
கடன்களை வழங்குதல்**

கடன் விண்ணப்பப் படிவம் அதன் கடன்களுக்கு VMFL வசூலிக்கும் வட்டி விகிதத்தைக் காட்டும், எதிர்பார்க்கப்படும் திருப்பிச் செலுத்தும் தவணைகளின் எண்ணிக்கை, தவணைகளின் அதிர்வெண் மற்றும் குறிக்கும் தவணை தொகை. கூடுதலாக, வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்ட தரவு அனுப்பப்படும் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளபடி SMS எச்சரிக்கை மூலம்.

இந்த அளவுருக்களில் எந்த மாற்றமும் VMFL ஆல் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படும். அனைத்திலும் இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், VMFL வாடிக்கையாளருக்கு பொருத்தமான தகவல்தொடர்பு மூலம் ஒரு தகவலை அனுப்பும் நடுத்தர (எஸ்எம்எஸ், கடிதம், பொது அறிவிப்பு போன்றவை) தேதிக்கு குறைந்தது ஒரு மாதத்திற்கு முன்பு மாற்றங்கள் நடைமுறைக்கு வரும்.

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணைகள் பொதுவாக மாற்றப்படாது VMFL. விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே (இயற்கை பேரிடர்கள், அரசாங்கம் போன்றவை அறிவிப்புகள், முதலியன) அல்லது நியாயமான காரணங்களுக்காக வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கையின் அடிப்படையில், தி திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை எதிர்காலத்தில் மாற்றப்படலாம்.

குறை நிவர்த்தி

VMFL தனது அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வெளிப்படையான நியாயமான மற்றும் நெறிமுறை சேவைகளை வழங்குவதை நம்புகிறது அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு. எனவே, VMFL அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் கவனத்தில் கொள்ள விரும்புகிறது VMFL வழங்கும் சேவைகளில் ஏதேனும் குறைபாடு மற்றும் / அல்லது ஏதேனும் புகார் / அதன் சேவைகள் குறித்து அவர்களுக்குக் குறைகள் இருக்கலாம். இந்த எதிர்பார்ப்பை வைத்து வி.எம்.எப்.எல் அங்கீகரிக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் கொள்கை உள்ளது. இந்தக் கொள்கை பின்வருவனவற்றை வழங்குகிறது நான்கு-நிலை கட்டமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை:

நிலை 1 - புல அலகு நிலை

VMFL இன் வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட இடத்தின் கள அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளலாம். என்றால் வாடிக்கையாளரின் குறைகளை புல மேலாளரால் நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை, பின்னர் வாடிக்கையாளர் VMFL இன் வாடிக்கையாளர் உதவி மையத்தை காட்டப்படும் மொபைல் எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம் மைய நிமிடப் பதிவேட்டில்.

ஒரு வாடிக்கையாளர் புகார் கடிதத்தை உள்ள புகார் பெட்டியில் வைக்கலாம் (உடல்) கிளை, அங்கு நிறுவப்பட்டது. புகார் பெட்டியின் சாவி உடன் இருக்கும் உள் தணிக்கையாளர்.

உள் தணிக்கையாளர் தனது கிளை வருகையின் போது பெட்டியைத் திறந்து கார்ப்பரேட்டுக்குத் தெரிவிப்பார் புகார் பதிவேட்டில் காணப்படும் புகார் கடிதத்தின் அலுவலக விவரங்கள். புகார் இல் பராமரிக்கப்படும் "பரிந்துரைகள் / புகார் பதிவேட்டில்" பதிவு செய்யப்படும் கார்ப்பரேட் அலுவலகம்.

நிலை 2 - VMFL இன் வாடிக்கையாளர் உதவி மையம்

VMFL தனது புகாரைத் தீர்க்கவில்லை என்று வாடிக்கையாளர் உணர்ந்தால் திருப்திகரமாக, அவர்/அவள் கார்ப்பரேட்டில் VMFL இன் ஹெல்ப் டெஸ்க் அதிகாரியுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம் அலுவலகம், கஸ்டமர் கேர் எண் மூலம் திரு. கரன் வி கே. 8610294462.

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

நிலை 3 - VMFL இன் வாடிக்கையாளர் தீர்வு அதிகாரி

VMFL இன் வாடிக்கையாளர் உதவி மையத்திலிருந்து பெறப்பட்ட பதிலில் உறுப்பினர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது அவர்/அவள் 3 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் VMFL இன் வாடிக்கையாளர் தீர்வு அதிகாரிக்கு அழைக்கலாம் அல்லது எழுதலாம், அதாவது HR அல்லது நிர்வாக அதிகாரியை 044-24621742 இந்த எண்ணில் அழைக்கலாம்.

வாடிக்கையாளர் சதன், நுண்ணிதி நிறுவனங்களிடமும் புகார் அளிக்கலாம். சுய-ஒழுங்குமுறை அமைப்பு, அவர்களின் தொலைபேசி எண்ணில் 011-47174400.

நிலை 4 - RBI - பொது மேலாளர் (DNBS)

ஒரு மாத காலத்திற்குள் VMFL மூலம் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

பொது மேலாளர்

துறை, வங்கி அல்லாத மேற்பார்வை (டிஎன்பிஎஸ்)

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி

3வது மாடி RBI கட்டிடம்

எதிர் மும்பை ரயில் நிலையம்

பைகுல்லா, மும்பை - 400008

VMFL இன் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். இந்த நோக்கத்திற்காக, ஒரு ஒருங்கிணைந்த மறுஆய்வு அறிக்கை MD ஆல் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

VMFL, வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொள்வதற்காகப் பயன்படுத்தும் அனைத்து தகவல் தொடர்பு ஊடகங்களிலும், தலைமை அலுவலகம் மற்றும் கிளைகளில் பின்வரும் தகவலைப் பரப்பும்:

(அ) நிறுவனத்தின் மீதான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக வாடிக்கையாளர்களால் அணுகப்படும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி / மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி).

(ஆ) ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார் / தகராறு தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் DNBS இன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பாளரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். ஆர்பிஐ, ஃபோர்ட் கிளாசிஸ், ராஜாஜி சாலை, சென்னை 600001.

விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0

பொது

கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்படக்கூடிய நோக்கங்களுக்காகவோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத ஏதேனும் பாதகமான தகவல்கள் வெளிச்சத்திற்கு வரும்போது தவிர, எந்தவொரு வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களிலும் VMFL தலையிடாது.

கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெற்றால், VMFL இன் ஒப்புதல் அல்லது (அதாவது ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால்) 21 வேலை நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து. அத்தகைய இடமாற்றம் ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள சட்டத்திற்கு இசைவாக இருக்கும்.

கடன்களை திரும்பப் பெறும் விஷயத்தில், VMFL தேவையற்ற துன்புறுத்தலை நாடாது. மேலும், VMFL இன் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் தகுந்த முறையில் கையாள்வதற்குத் தொடர்ந்து விழிப்பூட்டப்படுவார்கள்.

தமிழில் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் நகல் VMFL இன் அலுவலகம் மற்றும் கிளை வளாகத்தில் காட்டப்படும். VMFL மற்ற மாநிலங்களுக்கு அதன் செயல்பாடுகளை விரிவுபடுத்தும் போது, அந்தந்த கிளைகளில் அந்த மாநிலங்களின் பொருந்தக்கூடிய உள்ளூர் மொழிகளில் அது காண்பிக்கப்படும்.

VMFL மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (இன்சூரன்ஸ் பிரீமியம், செயலாக்கக் கட்டணம் போன்றவை) விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதங்களின் விவரங்கள் மற்றும் VMFL அமைக்கப்பட்டுள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறை உள்ளூர் மொழியில் கிளை அலுவலகங்களில் காண்பிக்கப்படும்.

VMFL இன் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நியாயமான கடன் நடைமுறைகளுக்கான அர்ப்பணிப்பும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன் அட்டைகளில் சேர்க்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய கடன் தொடர்பாக தேவையான தனிப்பட்ட விசாரணைகளை மேற்கொள்ள கள ஊழியர்களுக்கு ஆலோசனை மற்றும் பயிற்சி அளிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு VMFL வழங்கும் எந்தவொரு பயிற்சியும் இலவசமாக வழங்கப்படும். களப்பணியாளர்கள் மற்றும் இதர அதிகாரிகளுக்கு பயிற்சி அளிக்கும் வகையில் பயிற்சி அளிக்கப்படும் வாடிக்கையாளர்கள் கடன் / பிற

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

தயாரிப்புகள் தொடர்பான அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகள் பற்றி முழுமையாக அறிந்துள்ளனர்,

VMFL மூலம் வசூலிக்கப்படும் பயனுள்ள வட்டி விகிதம் மற்றும் குறை தீர்க்கும் அமைப்பு அதன் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் அது வெளியிடும் இலக்கியங்களிலும் (வழக்கமான மொழியில்) மற்றும் அதன் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, RBI இன் KYC வழிகாட்டுதல்களுக்கு VMFL இன் அர்ப்பணிப்பு மற்றும் இணக்கத்தை எந்த வகையிலும் நீர்த்துப்போகச் செய்யாது. அனைத்து கடன் தடைகளும் அதன்படி இருக்கும் KYC விதிமுறைகள்.

VMFL இல் அனைத்து கடன் அனுமதிகளும் மற்றும் விநியோகங்களும் சென்னையில் உள்ள அதன் தலைமை அலுவலகத்தில் மட்டுமே செய்யப்படும். வாடிக்கையாளர் பதிவு செயல்பாடு கள் ஊழியர்களால் மேற்கொள்ளப்படும் அதே வேளையில், இந்த அமைப்பில் கடன் உருவாக்கம் தலைமை அலுவலகத்தில் உள்ள பிரத்தியேக கடன் உதவியாளர் குழுவால் செய்யப்படும். ஒப்புதல் மற்றும் வழங்கல் நடவடிக்கைகள் தலைமை அலுவலகத்தில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் அலுவலர்களால் மட்டுமே செய்யப்படும். வங்கிக் கணக்குகளின் சமரசம் (இதில் இருந்து பணம் செலுத்தப்படுகிறது) கணக்குகளால் செய்யப்படும்

வட்டி விகிதங்களை ஒழுங்குபடுத்துதல்

பல்வேறு கடன் தயாரிப்புகளுக்கு பொருந்தும் வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயம் செய்யும் VMFL இன் கொள்கை அதன் கடன் கொள்கையில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது. VMFL எல்லா நேரங்களிலும் பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதங்களை நிதிகளின் விலை, ஆபத்து பிரீமியம் மற்றும் ஒழுங்குமுறை கட்டுப்பாடுகள்/நிபந்தனைகளின் அடிப்படையில் தீர்மானிக்கும். VMFL எப்பொழுதும் அனைத்து கடன் கணக்குகளுக்கும் வட்டியைக் கணக்கிட்டுப் பொருந்தும் சமநிலையை குறைக்கும் முறை.

VMFL அதன் வாடிக்கையாளர்களிடையே வேறுபட்ட வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதில்லை. தேதியின்படி VMFL எந்தவொரு தாமதமான தவணை செலுத்துதலுக்கும் அபராதம் / அபராத வட்டி வசூலிக்காது. எவ்வாறாயினும், தற்போதுள்ள அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் உரிய அறிவிப்புக்குப் பிறகு RBI அனுமதித்துள்ள அளவிற்கு அத்தகைய கட்டணங்களை விதிக்க VMFL க்கு உரிமை உண்டு. மேலும், வாடிக்கையாளர் கடனை முன்கூட்டியே மூட அல்லது திருப்பிச் செலுத்துவதை விரைவுபடுத்த விரும்பினால், VMFL எந்தவித முன்பணம் செலுத்தும்/கட்டணங்களை விதிக்காது.

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

VMFL தனது கடன் தயாரிப்புகளுக்கு வசூலிக்கும் வட்டி விகிதங்கள் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வழங்கப்படும் கடன் அட்டைகளில் அச்சிடப்படும். அன்று பயன்படுத்தப்படும் வருடாந்திர வட்டி விகிதங்களின் விவரங்கள் கடன் கணக்குகள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (காப்பீட்டு பிரீமியம், செயலாக்க கட்டணங்கள் போன்றவை) VMFL இன் இணையதளத்திலும் காட்டப்படும்.

கடன் ஒப்பந்தம் / கடன் அட்டையில் வெளிப்படுத்தல்கள்

VMFL, போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தை அது பயன்படுத்தப்படும் இடத்தின் வட்டார மொழியில் பயன்படுத்தும். இந்த ஆவணம் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கும் விவரங்கள்:

1. கடனுக்கான அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
2. வட்டிக் கட்டணம், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் காப்பீட்டு பிரீமியத்தை மட்டும் உள்ளடக்கிய கடனின் விலை (அது தொடர்பான நிர்வாகக் கட்டணங்களும் இதில் அடங்கும்)
3. தாமதமாக பணம் செலுத்தினால் அபராதம் விதிக்கப்படாது,
4. கடன் வாங்குபவரிடம் இருந்து பாதுகாப்பு வைப்பு/மார்ஜின் எதுவும் வசூலிக்கப்படவில்லை,
5. கடன் வாங்குபவர் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட JLG இல் உறுப்பினராக இருக்க முடியாது,
6. கடனை வழங்குவதற்கும் முதல் தவணையை திருப்பிச் செலுத்தும் தேதிக்கும் இடைப்பட்ட கால அவகாசம் மற்றும்
7. கடன் வாங்குபவரின் தரவின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும் என்ற உறுதி.

அனைத்து கடன் திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும், அந்தந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட மொபைல் எண்களுக்கு, அந்தந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ளூர் மொழியில் எஸ்எம்எஸ் எச்சரிக்கைகள் அனுப்பப்படும். கூடுதலாக, VMFL அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ளூர் மொழியில் வழங்கிய கடன் அட்டை பின்வரும் விவரங்களைக் காண்பிக்கும்:

1. வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம்,
2. கடனுடன் இணைக்கப்பட்ட பிற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
3. வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் கடன் கணக்கு எண்,
4. அனைத்து திருப்பிச் செலுத்துதல்களின் பதிவு (பணம் செலுத்திய தேதி மற்றும் தொகை உட்பட) மற்றும்
5. நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் மற்றும் VMFL ஆல் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் அமைப்பு.

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

மீட்புக்கான கட்டாயமற்ற முறைகள்

VMFL இன் களப் பணியாளர்கள் பொதுவாக ஒவ்வொரு லோன் குழுமத்தின் மத்திய சந்திப்பு இடத்தில் நியமிக்கப்பட்ட சந்திப்புத் தேதியில் மட்டுமே தவணைத் தொகைகளை மீட்டெடுப்பார்கள். ஒரு வாடிக்கையாளர் செய்தால் தொடர்ந்து இரண்டு அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் சந்திப்பு இடத்தில் தோன்றினால், நியமிக்கப்பட்ட களப் பணியாளர்கள் வசிக்கும் இடத்திலோ அல்லது பணிபுரியும் இடத்திலோ மீட்க அனுமதிக்கப்படுவார்கள். வாடிக்கையாளர்.

தேவையான தகுதிகள், ஸ்கிரீனிங் நடைமுறைகள் மற்றும் அவர்களின் பயிற்சி உள்ளிட்ட பணியாளர்களை ஆட்சேர்ப்பு செயல்முறையை விவரிக்கும் வாரியத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட மனிதவளக் கொள்கையை VMFL அமைத்துள்ளது. ஊழியர்களுக்கான அறிக்கையிடல் அமைப்பு கொள்கை மற்றும் இடத்தில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது. பணியாளர்கள் மதிப்பீடு மற்றும் ஊழியர்களுக்கு ஊக்கத்தொகைத் திட்டங்கள் நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டு, அவர்களின் செயல்திறனின் தரத்தில் அவர்கள் கவனம் செலுத்துகின்றனர்.

VMFL அதன் கடன் தொடர்பான நடவடிக்கைகள் எதையும் அவுட்சோர்ஸ் செய்யாது. இத்தகைய நடவடிக்கைகள் VMFL இன் சொந்த ஊழியர்களால் மட்டுமே செய்யப்படும்.

பணியாளர் ஈடுபாடு மற்றும் பயிற்சி

VMFL எந்தவொரு பணியாளரையும் சரியான பின்னணி சரிபார்ப்புக்குப் பிறகும், அவருடைய/அவளுடைய முந்தைய பணியளிப்பவரிடமிருந்து முறையான நிவாரணக் கடிதம் ஏதேனும் இருந்தால், அதைத் தயாரித்த பின்னரும் மட்டுமே பணியமர்த்த வேண்டும்.

VMFL நிறுவனத்தில் பணியமர்த்தப்பட்ட ஒவ்வொரு பணியாளரும் பின்வரும் கொள்கைகளின் மீது உணர்திறன் பெற்றிருப்பதை உறுதி செய்யும்:

1. எந்த பாகுபாடும் இல்லாமல் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாக நடத்துங்கள்.
2. வாடிக்கையாளர்களை கண்ணியத்துடனும் மரியாதையுடனும் நடத்துங்கள்.
3. தொழில்முறை நடத்தை மற்றும் நேர்மையை பராமரிக்கவும்.
4. சட்ட விரோதமான மற்றும் சமூக விரோத செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது.
5. வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையை மதிக்கவும் மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பான தகவல்களின் ரகசியத்தன்மையை பராமரிக்கவும்.

**விவர்தனா மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்.
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு - வெர் 3.0**

6. VMFL இன் பணி நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும் மற்றும் நிர்வாகத்திற்கு விலகல்களைப் புகாரளிக்க வேண்டும்.

VMFL அதன் ஊழியர்களை Sa Dhan அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஆன்லைன் சான்றிதழ் திட்டங்களை மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லெண்டிங்கில் முடிக்க ஊக்குவிக்கும்.

உள் கட்டுப்பாடு

VMFL க்கு ஒரு நியமிக்கப்பட்ட செயல்பாட்டு மேலாளர் உள்ளார், அவர் தலைமை அலுவலகத்திலிருந்து கடன்களைக் கண்காணிக்கும். அவர் களப்பணியாளர்களிடம் செலுத்த வேண்டிய தவணைகளை பின்தொடர்ந்து உறுதி செய்வார் அவை சரியான நேரத்தில் மீட்கப்படுகின்றன. அடுத்த 30 நாட்களுக்கு முழுமையான மீட்புப் பட்டியல் களப்பணியாளர்களுக்கு முன்கூட்டியே வழங்கப்படும்.

செயல்பாட்டு மேலாளர் ஒவ்வொரு கிளைக்கும் சென்று வாடிக்கையாளர்களை காலாண்டுக்கு ஒரு முறையாவது சந்திப்பார். இந்த வருகைகள் கூடுதல் கள தணிக்கை மூலம் கூடுதலாக வழங்கப்படும் நிர்வாக இயக்குனரின் வழிகாட்டுதலின்படி மற்ற தலைமை அலுவலக ஊழியர்கள். இந்த தணிக்கைகளுக்குப் பிறகு, நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்கள் தங்கள் அவதானிப்புகள் மற்றும் கவனிக்கப்பட்ட விலகல்கள் ஆகியவற்றை முன்னிலைப்படுத்தும் முறையான அறிக்கையை சமர்ப்பிப்பார்கள். இந்த அறிக்கைகள் ஒருங்கிணைக்கப்பட்டு வாரியத்தில் வைக்கப்படும்.